

Pressmeddelande

Företag satsar 33 miljarder dollar i månaden på kundservice

Nyheter från årets Global Contact Center Benchmarking Report

Stockholm, 2 april 2007 - Systemintegratören Dimension Data har genomfört sin nionde globala undersökning om läget och utvecklingen för contactcentermarknaden. Undersökningen Merchants Global Contact Centre Benchmarking Report 2007 visar att företagens totala kostnad för kundservice uppgår till 5 000 dollar i månaden per anställd. Över 400 contactcenter från 42 länder har deltagit i den omfattande undersökningen.

Företagens investeringar för att erbjuda kundservice genom sina contactcenter kostar sammanlagt 5 000 dollar i månaden per anställd (cirka 36 000 SEK). I totalsumman ingår kostnader för personal, hyra, utrustning med mera. Beräknat på världens cirka 6,5 miljoner contactcenter motsvarar detta en investering på 33 miljarder dollar i månaden. Enligt undersökningen signalerar dessa kostnader företagsledningars behov av att säkerställa en hög produktivitet och effektivitet i contactcenter verksamheten.

– Utmaningen för de som leder contactcenternas verksamheter ligger i att säkerställa att företag får avkastning på sina stora investeringar genom att utveckla kundrelationerna med befintliga kunder och samtidigt säkerställa att man får nya kunder. För att lyckas med detta bör stort fokus läggas på att lösa kundernas behov vid första samtalet, säger rapportens redaktör på Dimension Data, Cara Diemont.

Anmärkningsvärt är att rapporten visar en stadig procentuell försämring under de senaste tre åren när det gäller att nå avslut vid första samtalet: från 82.1 procent i 2005-års rapport, till 80.7 procent under 2006 och 69.8 procent i årets rapport – en försämring på sammanlagt 15 procent. Anställda vid contactcenter tillbringar cirka 60 procent av sin tid i samtal med kunder, att svara på e-post eller att hantera andra förfrågningar. Detta är alarmerande eftersom 40 procent av investeringen i personal på contactcenter inte påverkar kundnöjdheten och i de fall detta ändå sker är det bara sju av tio samtal som når avslut vid första samtalet.

– Kunder blir väldigt frustrerade av att inte få sina ärenden tillgodosedda vid första samtalet. Dessutom kostar extra samtal onödiga pengar för företagen. Om större fokus läggs på att nå avslut vid första samtalet och att tillvarata personalen bättre skulle contactcenterna öka sin effektivitet avsevärt, säger Cara Diemont.

Undersökningen visar också att contactcenter som driver försäljning- och marknadsföringskampanjer hos befintliga eller potentiella kunder som givit godkännande att bli kontaktade är 200 gånger så effektivt som kampanjer riktade till en prospektlista på kunder, det vill säga så kallade cold calls.

– Denna utveckling är intressant ur ett säljperspektiv. Att ringa befintliga kunder eller prospekt som gett sitt godkännande att bli kontaktade är dessutom en strategi helt i linje med kundernas krav på ökad integritet, säger Cara Diemont.

Andra rön från årets rapport visar att contactcenter i större utsträckning än tidigare inser affärsnyttan med att använda IP-telefoni. Hela 60 procent av alla contactcenter har gått över till IP-telefoni jämfört med 50 procent i förra årets rapport. Integrerad IP-teknologi möjliggör för contactcenter att utnyttja applikationer som är spridda över organisationens nätverk för att på så sätt kunna öka kundnöjdheten och den operationella effektiviteten.

– Integration i sin enklaste form, är kombinationen av tidigare separata enheter: data- och telefonisystem, nätverk och utrustning. Eftersom contactcenter är beroende av en rad olika typer av informations- och kommunikationsteknologi kan integrerad teknologi öka effektiviteten avsevärt för anställda vid contactcenter. Fördelarna är bland annat att de anställda kan hantera kontakter effektivare, att de har snabbare access till kundinformation och kanske viktigast av allt, att kontakter kan nås över hela organisationen, säger Cara Diemont.

Tillväxten på contactcenter var åren 2000-04 23 % i Sverige och beräknas till 10 % per år. Globalt beräknas tillväxten till över 6 % över de kommande tre åren och antalet contactcenter beräknas växa från 110 000 till 130 000 globalt. Bland rena contactcenterföretag omsatte branschen knappt 4 miljarder under 2006 i Sverige och sysselsatte närmare 25 000 människor.

För mer information:

Per Franzén, telefoniexpert, Dimension Data Sverige AB.

Tfn: +46-8 587 450 57, mobil: +46-70 844 50 57, per.franzen@eu.didata.com

Cara Diemont, customer interactive solutions, Dimension Data

Tfn: +27 11 575 6728, mobil: +27 82 414 9623

Om Dimension Data

Dimension Data är en ledande global specialist på IT tjänster och nätverksintegration. Våra främsta affärsområden är IP-telefoni, säkerhet, bredband, samt drift och övervakning. Vi hjälper våra kunder planera, utveckla och underhålla sina IT-system. Dimension Datas unika kunskap inom integration av applikationer i nätverk skapar förutsättningar att leverera optimala och kundanpassade nätverkslösningar. I Sverige är företaget Gold Partner till Cisco.